

# 14. AZ IFJÚSÁGI TANÁCSADÁS MÓDSZERTANA

**A**z ifjúsági tanácsadás módszertana tulajdonképpen a segítségről, a tanácsadásról és a konfliktusokról szól. A szükségletektől levezetve definiáljuk a segítő kapcsolatot és azok modelljeit. Bemutatjuk a tanácsadás folyamatát és alapelveit, a tranzakcióanalízist és a konfliktuskezelést. Szólunk a kommunikációról, az azt megkönnyítő és gátló tényezőkről és a személyiségfejlesztő módszerekről.

## A segítő kapcsolat

### A szükségletek

Az ember egyik alapvető sajátossága az aktivitás, mely lehetővé teszi a természeti és társadalmi környezethez való alkalmazkodását. A születés után egyre differenciáltabb szükségletté válik az aktív tevékenység. A szükséglet hiányállapot, aminek kielégítésére törekszik az egyén egész élete folyamán. Többféle felosztás ismeretes, a legismertebb kategorizálás Abraham H. Maslow nevéhez fűződik az úgynevezett „szükséglet piramis”. Ez a forma magában hordozza, hogy a lépcsőfokok egymásra épülnek. (Addig amíg a biológiai szükségletek kielégítésén fáradozik az egyén, addig nem tud az önmegvalósítás problematikájával foglalkozni, mert az életben maradás köti le az energiáit.)



Az emberi szükségletek elméletrendszerét a segítő kapcsolatokban kiindulópontként lehet alkalmazni. Ha az egyén szükségleteit maradék nélkül képes kielégíteni, akkor egyensúlyi, harmonikus állapotban van. Ez az állapot állandóan változik, hiszen újabb szükségletek lépnek föl minden kielégített szükséglet nyomán. Előfordul, hogy az egyén nem képes kielégíteni valamelyik szükségletét, vagy csak részben képes rá, akkor a kielégítetlen szükségletek gátolják a személyiséget aktivitásban, személyközi kapcsolatainak alakulásában, alakításában. Gátoltta válhat az egyén fejlődése, súlyos esetben lelki károsodásai is keletkezhetnek. Lelki zavart a személy önmagáról alkotott hamis képe is okozhat, mert önértékelése és a környezetének róla alkotott képe el- lentmondásba kerül. (Az önismeret az első lépcső a probléma megoldásban.)

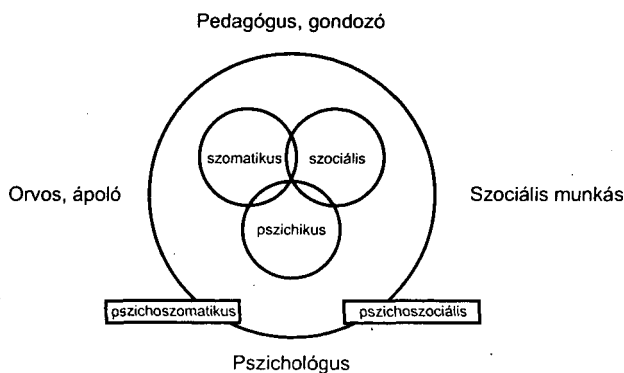
## A segítő kapcsolat

A segítő kapcsolat dinamikus növekedési modell, melyben a személyiségben eleve meglévő fejlődési képesség feltárása, felerősítése, a kibontakozással szemben álló akadályok elhárítása a feladat, amit a segítővel közösen old meg a kliens.

A segítség szintjei:

- engedelmesség pl.: családi, rokoni kapcsolat;
- félelem a büntetéstől, ha nem segítünk pl.: vallási kultúrák;
- belső indíttatású, de jutalmat elváró pl.: segítő foglalkozásúak (orvos, ápoló, pszichológus, pedagógus, szociális munkás);
- segítségadás, jutalom elvárása nélkül (altruizmus: önkéntes, feltétel- és viszonzáselvárás nélküli segítség. A személyiség egyik pozitív megküzdési stratégiája, amikor kilép a saját válsághelyzetéből és másokon segít: pozitív coping).

## A segítő foglalkozások fő csoportjai



Az altruizmus, a segítő identitás nem azonos a hamis mártíromsággal, a lemondás árán segítésessel. Ez az identitás annak tudata, átélése, hogy a segítő fontos mind saját maga, mind a világ számára. A segítő identitás nem csak segítő szakmában nyilvánulhat meg, ide tartozik minden olyan tett, amellyel jobbító szándékkal harcolunk valami mellett (vagy épp valami ellen). „A segítő identitás mozgatórugói az empátia, a kölcsönösség, az elismerés önbecsülés és az erkölcsi kötelezettség igénye” (Hegyiné, 2001).

## A segítés három modellje

Edgar H. Schein szerint a segítés általános emberi folyamat, amelynek szülők, barátok, tanárok és vezetők lehetnek szereplői, nemcsak a tanácsadók, vagy terapeuták, akiknek ez a központi szerepe. A segítőknak mindig választaniuk kell bizonyos kulcsfeltevések alapján, amelyeket folyamatosan vizsgálniuk kell a segítési folyamat során – azaz mikor legyenek szakértő, a doktor, vagy a folyamat tanácsadó szerepben. A tanácsadónak az a legfontosabb feladata, hogy magának az ügyfélnek a képességeit fejlessze.

A segítés három modellje Schein szerint az alábbi:

### a.) Szakértői információadás

Vannak helyzetek, amikor az segít leginkább, ha információt adunk az ügyfélnek a problémájával kapcsolatban. Feltételezi, hogy a kliens ismeri a problémát, a valódi problémát közli, továbbá, hogy a segítőnek rendelkezésére állnak a szükséges információk.

### b.) Játsszunk doktort!

Az ügyfél gyakran azért hív segítőt, hogy az eljátssza a doktor szerepét, vizsgálódjon, interjút, pszichológiai felmérést készítsen, tesztek csináljon, azaz diagnózist állítson fel és gyógymódot javasoljon. A doktor modell feltételezi, hogy az ügyfél pontosan meghatározza a betegség helyét, felfedi a jó diagnózishoz szükséges információkat, s a tanácsadónál rendelkezésre áll a megfelelő diagnózis előállításához szükséges szaktudás. A modell feltételezi továbbá, hogy a kliens el is fogadja a diagnózist, a szükséges receptet és végre is hajtja, amit a doktor javasol – és végül: képes is lesz egészséges maradni, ha az orvos távozik.

### c.) Folyamat tanácsadás

Feltételezi:

- hogy az ügyfél nem tudja pontosan, mi a probléma, valójában abban van segítségre szüksége, hogy pontosan kiderítse, mi is az;
- a kliens nem tudja, milyen fajta segítség áll rendelkezésre;
- már abból is haszna származik az ügyfélnek, ha a diagnosztizálásban részt vesz, mert gyakran ő maga is része a problémának;

- a kliens van tisztában vele, hogy milyen gyógyító beavatkozás működne valójában, mert csak ő tudja, hogy mi illeszkedik a személyiségéhez;
- az ügyfélnek építő szándéka van, és hasznosítani akarja a probléma megoldás folyamatáról szóló tudást, így az eljövendő problémákat hatékonyan tudja kezelni.

A folyamat tanácsadásban alapvetően fontos az olyan helyzet kialakítása, amelyben az ügyfél továbbra is magáénak érzi saját problémáját, tanácsadó partner lesz a probléma diagnosztizálásában és a megoldás keresésében.

Vezérlevek:

### 1. Mindig a folyamat tanácsadással kell kezdeni!

A feltáró folyamat lépései (beavatkozások):

- Feltárás (egyidejűleg nyújt segítséget és diagnosztikus bepillantást úgy, hogy a kliens is magáénak érzi a problémát – érdeklődő üzemmód, segítőkészséget mutató tanácsadói szerep, használt kifejezések: folytassa! mondjon egy kicsivel többet! le tudná írni ezt a helyzetet? most mire gondol?)
- Diagnosztikus beavatkozás (az ügyféltől kíván diagnosztizáló gondolkodást, használt kifejezések: miért?)
- Cselekvési alternatíva beavatkozás (használt kifejezések: mivel próbálkozott? mit tervez? milyen alternatívákat vett figyelembe?)
- Szembesítő beavatkozás (új információk ötletek, alternatívák, hipotézisek kérdések formájában, használt kifejezések: gondolt már A vagy B lehetőségre? talán előtölte valamelyik érzés az alábbiak közül – aggódik, vagy talán haragszik? Figyelembe vette már a következő információkat?)

### 2. Nem szabad visszatartani a szakértelmet, ha az ügyfélnek tényleg szüksége van rá!

Ha a feltárási folyamat elegendő ismeretet adott, tudjuk, hogy mi zajlik és elégséges tudással rendelkezünk (tudjuk, hogy miben vagyunk szakértők) váltunk át a szakértő - információt adó, vagy az orvosi modell valamelyikére.

## A segítség személycentrikus megközelítése

Carl Rogers személyközpontú pszichológiai megközelítése az élet minden területén – nevelésben, kommunikációban, házastársi vagy nemzetközi konfliktusok megoldásában – alkalmazható. A gyakorlatból, a tanácsadásból alakult ki, sokkal inkább stílust, szemléletmódot jelent, mintsem egy elméleti rendszert (gyakorlattal elsajátítható). Rogers üzenete egyszerű: „Mindenki

rendelkezik azzal a belső erőforrással, ami lehetővé teszi számára, hogy boldog és hasznos életet éljen. Ha megfelelő attitűddel fordulunk embertársaink felé, ezzel elősegíthetjük, hogy felszabaduljanak ezek az erőforrások, bölcsőbbek, egészségesebbek, konstruktívabbak legyenek a döntéseik.”

Rogers optimista világnézetéből következik, hogy szerint az ember alapvetően jónak születik, csupán a környezet hatására visz véghez destruktív dolgokat. Az emberi személyiséget nyílt rendszerként fogja fel, azaz benne természetes fejlődési lehetőséget lát, melyet növekedési modellnek nevezett el. Az énkép a saját magunkról kapott információból alakul ki a másokkal való kapcsolataink és saját értékelésünk folyamán, amely az ember teljes élményvilágának, egész létének központi tényezője. Az énkép állandóan jelen van, még ha nem is mindig tudatos, befolyással bír a világ észlelésére, értékalkotásra és a viselkedésre.

A segítő kapcsolat egy dinamikus folyamat, amelynek középpontjában a kliens áll jelenlegi szükségleteivel, problémáival, amelynek a feldolgozása az „itt és most”-ban történik. Ennek ellenére (és éppen ezért) a segítőnek a segítő kapcsolat folyamán önreflektívnek (önmagára reagálónak) kell lennie. Föl kell ismernie – és el kell kerülnie – a segítség éretlen formáját, amikor a segítő a saját személyiségéből fakadó megoldási módokat ajánlja a klienseknek, a kapcsolatot pedig a hatalmi szereppel való azonosulás jellemzi. Föl kell ismernie azt is, ha saját magánélete problémáinak megoldása helyett próbál másokéin segíteni (segítő szindróma).

A segítő kapcsolat alapja (Rogers-i hármasság): az empátia (beleélőképeség), a feltétel nélküli pozitív elfogadás és a kongruencia (őszinteség, önazonosság, hitelesség).

## A segítő beszélgetés

A segítő kapcsolatban a segítség a segítő beszélgetésen át is megvalósulhat. Egy hatékonyabb, mélyebb kommunikációs forma, amely csak akkor hatékony, ha eljut a kliens belső világába, ha ő maga is érzékeli ezeket és képes rájuk válaszolni: élményeiben és viselkedésében változást létrehozni. Rogers saját beszélgetési módszerét „counseling”-nek (konzultációnak) nevezi, ami egy probléma közös megbeszélését és annak eredményét jelenti. Konzultációs módszere „non-direktív” (nem direkt), a segítséget kérő embernek az élményvilágába való behelyezkedést, annak megértését helyezi a középpontba. A kliensnek a szavakban kifejezett és az e mögött rejlő érzéseit próbálja visszatükrözni a segítő, hogy ezáltal segítse érzéseinek, nehézségeinek jobb megértését, megfogalmazását. A visszatükrözés újrafogalmazást jelent, nem a kliens szavait ismétljük más szavakkal, hanem átéljük érzéseit, amit szavakban is kifejezett és

ezt tükrözzük vissza. A személyközpontú segítő beszélgetés kulcsszavai: meghallgatni, megérteni és elkísérni – a másik tudatosodásának kísérőjévé válni.

## Tanácsadás

### A tanácsadás fogalma, a pszichológiai tanácsadás, a szakosodott tanácsadások

A hétköznapi nyelvhasználat a tanácsadást egyszerűen a tanácsot adni jelentéssel azonosítja, a tudományos felfogás viszont ezt a fogalmat igen tágan értelmezi: kiterjed az informatív és tanácsadó tevékenységtől (pályaválasztás, partnerválasztás) a problémahelyzet felismerésében és megoldásában nyújtott segítségig (konzultáció), de akár a tudattalan indítékok tudatosításáig (pszichoterápia). Egyes megközelítések szerint az emberek közötti interakció majd minden formája, amely mások segítésére és megerősítésére szolgál, amennyiben a folyamat hivatalos tevékenység formáját ölti. Szakirodalmakban gyakran találkozunk a beavatkozás kifejezéssel is. John Heron hat kategóriába sorolta a tanácsadó beavatkozásait azok szándéka szerint. Ezek: parancsoló formák:

- utasító (átvállalja a felelősséget)
- informatív (ismereteket ad át)
- konfrontáló (szembesítő)

segítő formák:

- katartikus (felszabadító)
- katalizáló (önmegismerést segítő)
- támogató (megerősítő)

E formák közül önmagában egyik sem jobb vagy rosszabb a másiknál, de mindegyiknek megvan a maga funkciója, s a segítőnek föl kell ismernie, hogy mikor melyiket kell használnia. E kategóriarendszer nem csak a beavatkozás formáit írja le, de az önreflexió eszköze is a segítő számára, hogy minél tudatosabban végezhesse tevékenységét.

A tanácsadás direkt módszer, segítheti az egyén fejlődését, problémamegoldó készségét. A kérdés különböző technikái, a megerősítés, a visszatükrözés, az átfogalmazás, az érzelmekre adott hiteles reakció, az értelmező összefoglalás, a lényeges tartalmi elemek kiemelése mind azt a célt szolgálják, hogy:

- a kliens jobban átlássa, megértse saját problémái háttérét, eljusson az önismeret egy magasabb fokára,
- az egyén képes legyen döntésekre, változtatni tudjon helyzetén.

A pszichológiai tanácsadás olyan strukturált tevékenység, amely a módszerek egy meghatározott rendszerével rendelkezik: ez esetben olyan problémákkal foglalkozunk, ahol az útmutatásnál több segítségre van szüksége a kliensnek, mert a tanácsadás során a középpontban döntési problémák állnak érzelmi, viselkedési problémák kíséretével, tehát a döntést nem lehet egyszerű racionális módon meghozni. Kezdetei a huszadik század elejéig nyúlnak vissza, gyökerei azonban szorosan kötődnek a modern ipari társadalom kialakulásához. Az iparosodás, a városiasodás és a kapitalizmus sok új társadalmi követelményt támasztott mind Európában, mind Amerikában. A változások, a megszokott környezetből való kiszakadás, a szigorú munkaerőkölc nagy nyomásként nehezedett az emberekre, melynek enyhítésére egyik új eszköz a pszichológia tanácsadás lett.

A '70-es, '80-as, '90-es években a pszichológiai tanácsadás új szolgáltatásokkal bővült pl. karrier-tanácsadás, illetve új területek kerültek a tanácsadási szférába, mint a házassági tanácsadás. A '90-es évektől magánpraxisok nyíltak világszerte, pszihoboomnak is hívják ezt az időszakot.

Napjainkban a *szakosodott tanácsadás*nak nagyon sok területe van pl.:

- párválasztási-, házassági-, családi-;
- nevelési-, életvezetési-;
- iskolai-, tehetség-;
- pályaválasztási-, pályakorrekciós-,
- telefonos és segítőszolgálati-;
- rehabilitációs és mentálhigiénés-;
- menekülteknek, kisebbségi helyzetben lévőknek szóló-;
- krízis-;
- multikulturális és kultúraközi tanácsadás (stb).

Az életviteli tanácsadás nem szakosodott tanácsadás, a konkrét problémákon túl a „ki vagyok én és mit keresek itt, ebben a világban?” kérdésre keresi a választ.

A tanácsadás és a pszichoterápia mellett a segítségnyújtás számos formája alakult ki, amely az egyénre fókuszáltn próbál segíteni, ilyen pl. a személyes edzésnek fordított ún. coaching is. Célja egy adott komplex, emberi és szociális szempontokkal is átszőtt szervezeti cél elérése a szervezet egy vagy több munkatársa között zajló együttműködési folyamatban.

A coaching főbb jellemzői:

- mindig közvetlenül kapcsolódik a teljesítményhez;
- meghatározott vezetők szükségleteire és specifikus kérdéseire fókuszál;
- fejleszti az ismereteket és készségeket;
- közvetlenül kihat az emberek kompetenciájára.

A tanácsadóval szembeni elvárások: a klienst nem értékeli, nem gúnyolódik, nem irányít, nem türelmetlen, saját problémáit nem tárja föl a tanácsadás során, pozitív odafordulás, a kliens tisztelete. Ezek mindegyike magától értődőnek tűnik első olvasásra, ám a segítő munkája során számos etikai dilemmával szembesül, ezek fő kategóriái: a beavatkozás dilemmája (van-e jogom beavatkozni), az értékelő dilemmája (beavatkozás az értékekbe), a kontroll dilemmája (a kliens ellenőrzése), az autonómia dilemmája (segítő és kliens egyenrangúsága, szövetség).

Módszerek:

- a) konkréttság: kérdésekkel segíteni a klienst, elemezni a helyzetet;
- b) azonnaliság: az „itt és most” történéseinek vizsgálata;
- c) konfrontáció: bemutatni a kliensnek a viselkedése, gondolkodása ellentmondásait;
- d) kongruencia: hitelesség, őszinte és nyílt kommunikáció, viselkedés.

## **A tanácsadás folyamata**

A tanácsadási munkát keretbe foglaló folyamatokat modelleknek nevezzük, ezek a modellek határozzák meg azokat a lépéseket, amelyeket a tanácsadás folyamatában figyelembe veszünk. A tanácsadó feladata, hogy az egyén és környezete viszonya megváltozzon.

- a) Általános tanácsadási modell három szakaszból áll:
  - első szakasz: a probléma megfogalmazása;
  - második szakasz: az alternatívák kialakítása;
  - harmadik szakasz: a cselekvés – az elfogadott alternatívák megvalósítása.
- b) Folyamat modellek
- c) Probléma és veszteség modellek
- d) Személyiség centrikus megközelítés
- e) Tapasztalati modell
- f) Életútszemléleten alapuló tanácsadási modell
- g) Döntésselméleti modell
- h) Humán dinamikus modell
- i) A munka-pályatanácsadás általános modellje



## **A tanácsadó sikeressége (Gordon szerint)**

1. Bizonyosodjunk meg, hogy „konzultációra” kért bennünket gyermekünk, tanítványunk. Kérdezzük meg, hogy akarja-e hallani a tényeket és véleményünket.
2. Győződjünk meg róla, mi a gyerek valódi igénye vagy problémája. Ez segít eldöntenünk, hogy milyen információra vagy ismeretre van szüksége, és hogy ez valójában rendelkezésünkre áll-e. (Esetleg honnan szerezzük be?)
3. Ne prédikáljunk, hanem magyarázzunk: ne erőltessünk semmit, hanem ajánljunk, ne követeljünk, hanem javasoljunk. Egyszer.
4. Ne nyaggassuk a gyerekeket, hogy fogadják el ajánlatunkat; né szégyenítsük meg őket, ha ezt nem teszik.
5. Teljesen bizzuk rá a gyerekekre, hogy elfogadják-e a tanácsot, vagy visszatartásítják.

## **A tanácsadás és a tranzakcióanalízis**

A segítő foglalkozások, a tanácsadás egyfelől a saját szakmai területükön szerzik az ismereteiket, másfelől az ügyfelek lelki folyamatainak megismerése illetve feldolgozása az ügyféllel együttműködve a változás érdekében. Mindezt beavatkozásnak hívjuk, és ahhoz, hogy egy segítő szakember beavatkozhasson, el kell sajátítania a beavatkozás eszközeit. A szakmai eszköztárak a pszichológiai iskolák vagy irányzatok munkálják ki. Ilyen irányzat az ún. humanisztikus pszichológiai irányzatok és ezen belül a tranzakcióanalízis.

### **Strukturális elemzés**

Az emberek időről időre változtatnak magatartásukon, hangjukon, nézőpontjukon, szókincsükön, valamint viselkedési sajátosságaikon. A viselkedésbeli változásokat gyakran követik érzelmi eltolódások. A magatartásforma minden emberben egy lelkiállapot megfelelője, míg egy másik magatartásforma másfajta lelkiállapotot tükröz. Ezek a változások vezetnek el az én-állapotok fogalmához. Az érzéseket megfelelő magatartásminta együttese kíséri. Az ilyen én-állapotok mindenkinek rendelkezésére állnak korlátozott választékban. A választékok csoportosítása: 1. szülőkre hasonlító én-állapotok; 2. autonóm módon, a valóság tárgyilagos értékelésére irányuló én-állapotok; 3. korai gyermekkorban rögzült, de még mindig aktív én-állapotok. Szaknyelven exteropszichikus, neopszichikus és archeopszichikus én-állapotoknak nevez-

zük őket. Köznnyelven szülői, felnőtti és gyermeki. Ezek az egyszerű kifejezések a legszakszerűbb okfejtéseket kivéve mindenre beválnak.

Kiindulópontunk az, hogy egy-egy emberi közösség minden egyes tagjában, minden pillanatban szülői, felnőtti vagy gyermeki én-állapotok jutnak kifejezésre, az egyének; ha különböző készséggel is, de képesek átváltani egyik én-állapotból a másikba. Mindenki van egy szülő, azaz bizonyos körülmények között aktivizálódnak a szülői én-állapotok. Mindenki képes objektív adatfeldolgozásra, ha a megfelelő én-állapot működésbe hozható, így azt mondhatjuk, hogy mindenki lakozik egy felnőtt. Mindenki hordoz magában egy kisfiút vagy kislányt, azaz egy korábbi években rögzült maradványt, amely megfelelő körülmények között aktivizálódik.

A strukturális elemzésben a gyermekes szót sohasem használjuk. A gyermek leírásához a gyermeki kifejezést használjuk tekintetbe véve, hogy ez előítélet-mentesebb. A gyermek a személyiség legértékesebb része több módon is. Az egyén életében ugyanazt jelentheti, amit egy igazi gyermek a család életében. Ha az egyénben lakozó gyermek zavart és nem egészséges, akkor a következmények kellemetlenek lehetnek, de ebben az esetben is lehet és kell tenni valamit.

Hasonló a helyzet az érett és éretlen szavakkal. Vannak olyan emberek, akikben a gyermek természetlenül vagy nem helyénvaló módon kerekedik felül. Ezeknek az embereknek is van teljes, jól strukturált felnőttjük, mindössze aktivizálni kell. Az érett emberek azok, akik az idő java részében képesek a felnőttet ellenőrzésük alatt tartani, de időnként, mint mindenki másban a bennük lévő gyermek felül is kerekedhet.

A szülő közvetlen és közvetett formában nyilvánul meg. Az egyik aktív én-állapot, a másik a hatás. A közvetlen, aktív formában az illető úgy válaszol, ahogy tulajdon apja ténylegesen válaszolt. A közvetett hatás esetében az illető úgy válaszol, ahogy elvárták tőle. Az első esetben olyan lesz, mint ők, a másodikban alkalmazkodik az elvárásokhoz.

A gyermek két formában nyilvánul meg. Az egyik az alkalmazkodó gyermek, a másik a természetes gyermek. Az alkalmazkodó gyermek szülői befolyásra módosítja viselkedését. A természetes gyermek spontán kifejeződésként. A strukturált elemzés érvényességét jól igazolja az alkoholizmus vizsgálata. A részegség először a szülőt fosztja meg erejétől, az alkalmazkodó gyermek felszabadul a szülő hatása alól és természetes gyermekké válik.

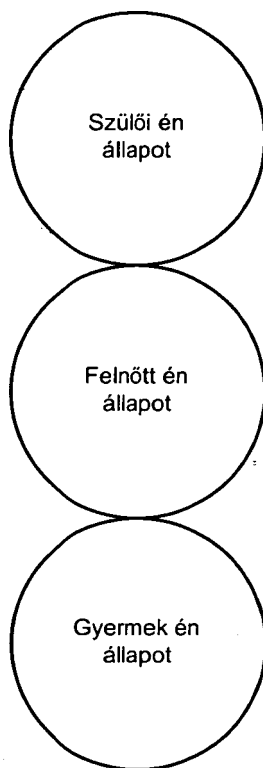
Az én-állapotok normális fiziológiai jelenségek. A lelki élet szerve és szervezője az emberi agy. Az én-állapotok minden egyes típusának nagy értéke van az emberi szervezet életműködésének a szempontjából. A gyermekben alkotóképesség spontán hajtóerők és örömséjlenek. A felnőtt a fennmaradáshoz szükséges. A felnőtt szerez tapasztalatokat, kudarc és öröm élményeket, az ember a felnőtt segítségével birkózhat meg sikeresen a külvilággal. A fel-

nőtt szabályozza a szülő és gyermek tevékenységét, és tárgyilagosan közvetít közöttük.

A szülőnek két funkciója van. Egyrészt lehetővé teszi az egyén a valóságos gyermekek szülőjeként sikeresen működhessen, így segítve az emberi faj fennmaradását. Másrészt bizonyos válaszokat automatikussá tesz és így sok energiát takarít meg.

A személyiség mindhárom arculatának igen nagy az értéke a fennmaradás és életvezetés szempontjából. Elemzésük, újraszervezésük csak akkor indokolt, ha egyikük vagy másukuk megbontja az egészséges egyensúlyt.

*Strukturális diagram (egy egyén teljes személyisége, Eric Berne)*



### **Tranzakcionális elemzés**

A társas érintkezés egysége a tranzakció. Tranzakciós ingernek nevezzük, ha egy összefüggésben több ember találkozik és beszélgetésbe kezd, vagy valamilyen módon jelzi, hogy tudomásul vette a többiek jelenlétét. A tranzakciós ingerre való reakciót tranzakciós válasznak nevezzük. A tranzakciós elem-

zés azzal foglalkozik, hogy milyen én-állapotok mozgósították a tranzakciós ingert és milyenek váltották ki a tranzakciós választ.

A legegyszerűbb tranzakciókban mindig az ingert és a választ is az érdekelt felek felnőttje adja. A felnőtt-felnőtt tranzakcióhoz egyszerűségben legközelebb a gyermek-felnőtt tranzakció áll. Ezek kiegészítő tranzakciók.

Az egyszerű kiegészítő tranzakciók általában felszínes munka- és társas kapcsolatokban zajlanak, könnyen megzavarhatják őket egyszerű keresztezett tranzakciók. A kommunikáció keresztezett tranzakció esetén megszakad. Az első típust a pszichoanalízisben klasszikus indulat átviteli reakcióként írják le. Ilyen mikor a felnőttől felnőtthez érkezik az inger. A gyermek szülő válaszok keresztezik egymást. Az első típus ellentéte a második típusú keresztezett tranzakció. A páciens valamilyen felnőtt megjegyzést tesz, a terapeuta pedig úgy válaszol, mint a szülő a gyermekének. A segítő és a kliens viszonyában is előfordulhatnak rejtett játszmák (mindkét fél részéről), melyek föltárása hozzájárul a segítő beszélgetés zavarainak leépítéséhez. A rejtett tranzakciók sokkal összetettebbek, mert egyszerre kettőnél több én-állapotnak megfelelő tevékenységet jelentenek - ez a kategória a játszmák alapja. A rejtett tranzakciókat csoportosíthatjuk szöveget bezáró és duplafenekű tranzakciókra. A szöveget bezáró tranzakcióban három, míg a duplafenekű tranzakcióban négy én-állapot vesz részt. A szöveget bezáró tranzakciót általában kereskedők használják előszeretettel, a duplafenekű tranzakció rendszerint flörtjátszmákban fordul elő.

## Eljárások és rituálék

A tranzakciók rendszerint sorozatban zajlanak. A sorozatok programozottak. A programozás a szülőtől, a gyermektől vagy a felnőttől származhat. A társas tevékenység legegyszerűbb formái az eljárások és rituálék. Az eljárás egyszerű kiegészítő felnőtt – tranzakciók sorozata, amely a valóság kezelésére irányul. A statikus valóság az anyag összes lehetséges elrendezése a világegyetemben. A dinamikus valóság az összes energiarendszer kölcsönhatás-lehetőségei a világegyetemben. Az eljárások értékelésekor két változót használunk.

Hatékony az eljárás, ha a cselekvő személy a lehető legelőnyösebb módon használja fel a rendelkezésre álló adatokat, tapasztalatokat, eltekintve ismereteinek esetleges fogyatékoságaitól. Az eljárás hatékonysága a tényleges eredmény alapján határozható meg. A hatóerő pszichológiai a hatékonyság anyagi ismérv. A rituálé külső társadalmi erők által beprogramozott egyszerű kiegészítő tranzakciók sztereotipizált sorozata. Néhány történelmi, antropológiai szempontból különösen érdekes, előírtas rituáléknak két fázisa van:

- a) a tranzakciók szigorú szülői cenzúra alatt folynak;
- b) a szülőileg engedélyezett szabadság fázisa – ekkor a gyermek többé vagy kevésbé teljes tranzakciós szabadságot élvez, ami vad tobzódásba torkollik.

Számos előírással szennyezett, de meglehetősen hatékony eljárás-ként indul. Az idő múlásával minden eljárás-ként minden érvényességét elvesztette. A fesztelen rituálék jó bevezetést nyújtanak a játszmaelemzéshez. Ezek közül a legtanulságosabbak az amerikai üdvözlési rituálék.

Néha nehéz különbséget tenni eljárás és rituálé között. Sokszor a laikus a szakmai eljárásokat rituálénak értelmezi, hisz képzettsége nem elegendő, hogy tisztán lássa. A szakemberek hajlamosak rá, hogy ésszerűnek tűntessék fel az adott eljáráshoz még hozzátapadó ritualisztikus elemeket, és kézlegyintéssel intézzék el a laikusokat, mondván, hogy nincsenek szakismereteik. Az eljárás és rituálé lényegi, egyben rokon vonása, hogy mindkettő sztereotipizált. Az első tranzakció elindulása után a következő sorozat megjósolható, és meghatározott módon halad az előre látható befejezés felé, hacsak nem lépnek fel rendkívüli körülmények. A kettő közti különbség az előre meghatározottság eredetében keresendő: az eljárást a felnőtt programozza be, a rituálé szülői mintákat követ. Akik kényelmetlenül érzik a rituálét, vagy nem jártasak benne, eljárásokkal helyettesítik.

## Időtöltések

Az időtöltések bonyolultságban különböznek. Ha a tranzakciót tekintjük a társas érintkezés egységének, akkor a megfelelő helyzetből kihámozhatjuk a tulajdonságok olyan együttesét, amelyet egyszerű időtöltésnek nevezünk. Egyszerű időtöltés egyetlen terület köré csoportosult, félig rituális, egyszerű, kiegészítő tranzakciók sorozata, amelynek elsődleges célja valamely időköz strukturálása. Kezdetét és végét tipikus eljárások, rituálék jelzik. Az időtöltéseket gyakran vendégségben játsszák. Az időtöltések ölthetik a terefere néven leírt formát, de komolyabbak is lehetnek, azaz vitázó jellegűek. Az időtöltéseket többféleképpen osztályozhatjuk.

A külső meghatározók szociológiai jellegűek. A strukturális – tranzakcionális osztályozás személyibb jellegű. Ennél is meggyőzőbb az időtöltések pszichológiai osztályozása. Az időtöltések strukturálják az időt, kölcsönösen elfogadható simogatásokat nyújtanak az érdekelt feleknek és elvégzik a társadalmi kiválogatás műveletét is. Az időtöltések egyik sajátos vonása a zártkörűség. Az időtöltések alapul szolgálnak az ismerősök kiválogatásához, és barátsághoz is vezethetnek. Az időtöltésekből még egy fontos előny származik: a szerep megerősítése, a beállítottság megszilárdulása. A beáll-

lítótság megszilárdulását nevezzük egzisztenciális előnynek. Az időtöltést néha nehéz megkülönböztetni a tevékenységtől, gyakran előadónak kombinációk.

## Játszmák

A játszma kiegészítő, rejtett tranzakciók folyamatos sorozata, amely meghatározott, előre látható kimenetel felé halad. A játszmákat két fő ismertetőjegy különíti el a rituáléktól és eljárásoktól, valamint az időtöltésektől. 1. rejtett jelleg 2. nyereség Az eljárások lehetnek sikeresek, a rituálék hatékonyak, az időtöltések hasznot hajtók, de meghatározásánál fogva mind a három nyílt. Járhatnak versengéssel, de sohasem konfliktussal, a befejezés lehet feltűnést keltő, de sohasem drámai. A játszma alapvetően tisztességtelen, kimenetele nem csupán izgalmas, hanem drámai jellegű. A játszmákat megkülönböztetjük a művelettől is. A művelet olyan egyszerű tranzakció, vagy tranzakciókészet, amelyet valamely specifikus, tisztázott cél érdekében kezdeményeznek. Ha valaki leplezetlenül bátorításért fordul valakihez és megkapja, ez művelet. Ha valaki bátorításért fordul valakihez és megkapja, majd azt a bátorító ellen fordítja ez játszma. A játszma műveletek együttesének látszik, de a nyereség nyilvánvalóvá teszi, hogy ezek nem műveletek, hanem manőverek voltak, nem becsületes kérések, hanem egy játszma lépései. Dinamikus tulajdonságai miatt a játszmákat könnyű megkülönböztetni a pusztán statikus attitűdöktől, amelyek beállítottságból erednek. A játszmának nem szükségképpen része a szórakozás, vagy élvezet. A komolyság hiánya sem velejárója a játszmának.

Egy tipikus játszma: A házastársak közötti leggyakoribb játszma a „Ha te nem lennél”. Fehérné arról panaszkodott, hogy férje miatt nem tanult meg táncolni. Mikor a férje engedélyezte számára a tánc tanulást ráébredt, hogy retteg a táncparkettől. Így fel kellett hagynia vele, hogy táncolni tanuljon. Ez és még néhány hasonló jellegű dolog lemeztelenítette házassága szerkezetének néhány fontos elemét.

Számos kérője közül uralkodni vágyó kérőt választott ki, így olyan helyzetbe hozta magát, hogy elpanaszolhatta, „ha ő nem lenne”, mindenféle dolgot csinálhatna. Kiderült, hogy panaszaival ellentétben férje szolgálatot tett neki, hisz eltiltotta attól, amitől lelke mélyén félt, így megkímélte attól, hogy tudatára ébredjen félelmeinek. Más egyébről is szó van. A férj tilalmai és a feleség panaszai gyakran veszekedésekhez vezettek, és ennek következtében szexuális életük erősen megromlott. A férj gyakran büntudatból gyakran érkezett ajándékokkal, amikor több szabadságot adott feleségének, akkor az ajándékok ritkábbak és szegényesebbek lettek. A házastársak kevés közös témát találtak a háztartási gondokon és a gyermekeken kívül, így a veszekedé-

sek fontos eseménnyé nőttek, inkább csak ilyen alkalmakkor zajlott le köztük több, mint felszínes beszélgetés.

A feleség számára bebizonyította a házaselet, hogy minden férfi fősvény és zsarnok. Attitűdje egy korábbi éberálommal függött össze – azzal, hogy meg-erőszakolják – és ez éveken át nem hagyta nyugodni.

Ez a játszma a társas dinamika tág területébe tartozik. A házasságuk meg-kötésével lehetőséget kaptak az egymással való kommunikálásra, ezt társas kontaktusnak nevezzük. A hatás, melyet egymás magatartására, reakcióira gyakorolnak, társas cselekvés. Ez a játszma tartalmazza az események egy-másra következését (társadalmi szint), és információt azok pszichológiai hát-teréről, fejlődéséről és jelentőségéről (pszichológiai szint). A „ha te nem len-nél” antitézise az engedékenység. A játszma addig folytatódhat, amíg a férj tilt. Ha a „ne merészd!” helyett azt mondja, hogy „Csak rajta!” a mélyben húzódó beteges félelmek felszínre kerülnek, és a feleség nem támadhat többé a férj ellen. A „ha te nem lennél” célzata önbátorítás, öngazolás. Az önbáto-rítási funkciót könnyebb tisztázni, és jobban összhangban áll a feleség biz-tonságérzetével. A „ha te nem lennél” kétszemélyes játszma: szabadságában korlátozott feleséget és uralkodni vágyó férjet igényel. A feleség eljátszhatja a szerepét bölcs felnőttként, nyüzsgő gyermekként. A férj megőrizhet felnőtt én – állapotot, vagy átcsúszhat a szülőébe. A „ha te nem lennél”- t akkor írjuk le legjobban, ha főbikus forrásokból vezetjük le. Előfordul, hogy a „ha te nem lennél”-t éppoly gyakran játsszák gyermekek, mint felnőttek. Így a gyermek-kori változat azonos a későbbivel, a tényleges szülőt a korlátokat állító férj helyettesíti. A „ha te nem lennél” legdrámaibb formája társadalmi szinten a szülő-gyermek játszma. Ennek a játszmának a biológiai haszna az ellenséges-kedés – nyűgösködés cserekapcsolatból származik: lehangelő, de eredmé-nyes módja, hogy az idegszövetek épsége megmaradjon. Az egzisztenciális előnye, hogy a feleség beállítódása megszilárdul. Ez a beállítódás válasz az alárendelődés szükségletére, amely minden főbiának eleme. A játszma belső pszichológiai előnye a pszichikus háztartásra gyakorolt hatás.

A külső pszichológiai előny a rettegett helyzet elkerülése a játszma révén. A belső társadalmi előny pontosan az, amit a játszma elnevezése kifejez. A játékos ezt adja tudtára szűkebb baráti körének. A külső társadalmi előny az, amit az illető a helyzetéből külső társadalmi kapcsolataiban hasznosít. Ez a játszma átalakulhat „ha ő nem lenne” időtöltéssé.

Játshmák keletkezése: A gyermeknevelést képzési folyamatnak tekinthet-jük, melynek során a gyermeket megtanítják arra, hogy milyen játshmákat játsszon, és hogyan játssza azokat. Játshmái meghatározzák, hogy hogyan fog élni a lehetőségekkel és milyen kimenetelűek lesznek a számára adódó élet-helyzetek. A játshmákat a gyermekek néhány hónapos koruktól kezdve alap-vető mindennapi tapasztalatokban sajátítják el.

Ma még kevés gyermekpszichiáter és gyermekpszichológus működik, aki a játszmaelemzésben is járatos volna, kevés megfigyeléssel rendelkezünk a játszmák keletkezéséről. A gyermekek teljes tudatossággal kezdeményeznek játszmákat. A játszmák utánzó természetűek, a gyermek személyiségének felnőtt oldala alakítja ki őket.

**Játszmák funkciója:** A játszmák szükségesek és kívánatosak. Az előkészítő lépéseknek az a legfőbb feladatuk, hogy megteremtsék a helyzetet a nyeléshez. Túl a játszmáknak azon a társadalmi funkcióján, hogy kielégítően strukturálják az időt, némelyik játszma egyenesen nélkülözhetetlen bizonyos emberek egészségének fenntartásához. Az ilyen emberek lelki egyensúlya annyira labilis, hogy játszmáitól megfosztani őket kockázatos: orvosolhatatlan kétségbeesésbe, sőt pszichózisba taszíthatja őket. A játszmák szerves és dinamikus összetevői minden ember tudattalan élettervének vagy forgatókönyvének, arra szolgálnak, hogy kitöltsék az időt, amíg az ember a végső megvalósulásra vár, s egyidejűleg előmozdítják a cselekvést. A játszmák lehetnek rombolóak vagy építőek.

A játszmákat fokozatok szerint is megkülönböztethetjük: első fokú, a társadalom által elfogadott játszma, a másodfokú játszmából nem származik állandó jóvátehetetlen károsodás, de a játékosok szeretik eltitkolni. A harmadfokú játszmát életre szólóan játsszák, a műtőben, a bíróságon vagy a hullaházban végződik.

## **Ifjúsági információs és tanácsadó iroda<sup>90</sup>**

### **Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda működése**

Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda humánszolgáltató intézmény, amely a fiatalok számára nyújt segítséget a mindennapi életük során felmerülő problémák megoldásában, életük teljesebbé tételében, valamint információs szükségleteik kielégítésében.

Az információs és tanácsadó iroda a tevékenységén keresztül:

- elősegíti a fiatalok autonómiájának kialakulását annak érdekében, hogy felelősséget vállalhassanak önmagukért;
- közvetít az egyének és a humánszolgáltató intézmények között, lehetővé téve a fiatalok és az intézmények szükséges találkozását;
- segíti a fiatalokat abban, hogy megtalálják a nekik megfelelő helyet a társadalomban, illetve az életkorukból és élethelyzetükből adódó esetleges hátrányaikat csökkentsék;



- támogatja a társadalmi folyamatok megértését, és az azokba való aktív bekapcsolódásukat, hogy cselekvő részeseivé váljanak sorsuk, életük alakításának;
- biztosítja, hogy a fiatalok személyes fejlődésük, szociális, kulturális és mentális szükségleteik kielégítésének lehetőségeiről tájékozottak legyenek.

Az információhoz való jog állampolgári jog, mely a működési alapját adja az ifjúsági információs és tanácsadó irodáknak. (Európa Tanács Miniszteri Bizottsága R90(7)sz. Ajánlás) Az Európai Ifjúsági Információs és Tanácsadó Ügynökség (ERYICA) közgyűlésén fogadták el az Európai Ifjúsági Információs Chartát, amely alapelveket és útmutatásokat fogalmaz meg az ifjúsági információs munka számára.

1. Az ifjúsági információs központok és szolgálatok kivétel nélkül nyitva állnak minden fiatal előtt.
2. Az ifjúsági információs központok és szolgálatok arra törekszenek, hogy minden fiatal számára biztosítsák az információhoz való egyenlő hozzáférést, helyzetükre, származásukra, nemükre, vallásukra, illetve társadalmi helyzetükre való tekintet nélkül. Különös figyelmet fordítva a hátrányos helyzetű csoportokra, valamint a sajátos helyzetben lévő fiatalokra.
3. Az információs központoknak és szolgálatoknak könnyen elérhetőnek és előzetes időpont megbeszélése nélkül igénybe vehetőnek kell lenniük. Barátságos hangulatúaknak és vonzóknak a fiatalok számára. A nyitvatartási idejükben igazodva a fiatalok igényeihez.
4. A rendelkezésre álló információnak a fiatalok kérésein, az észlelt információs igényein kell alapulniuk. Minden olyan témát tartalmazniuk kell, amely a fiatalokat érdekelheti. Valamint folyamatosan fejleszteni kell annak érdekében, hogy minden új témát lefedjen.
5. Minden felhasználót önálló személyiségként kell elfogadni és minden kérdésre adott válasz személyre szabott kell legyen. Ezt úgy kell megvalósítani, hogy ennek segítségével a felhasználó élni tudjon jogaival, gyakorolhassa autonóm jogait és fejleszteni tudja információ elemzési és felhasználási képességét.
6. Az ifjúsági információs szolgáltatások ingyenesek.
7. Az információnyújtás során tiszteletben tartják a felhasználók magán-szféráját és anonimitáshoz való jogát.
8. Az információt külön erre a célra képzett munkatársak nyújtják profeszszionális módon.
9. A nyújtott információ teljes, naprakész, pontos, gyakorlati és felhasználóbarát.
10. Minden erőfeszítést meg kell tenni a felhasznált források pluralizmusa és ellenőrzése mellett nyújtott információ objektivitásának biztosítása érdekében.

11. A nyújtott információ vallási, politikai, ideológiai, illetve kereskedelmi befolyástól mentes.
12. Az ifjúsági információs központok és szolgálatok arra törekszenek, hogy hatékony és a különböző csoportoknak és igényeknek megfelelő módon a lehető legnagyobb számú fiatalat érjék el. Stratégiáik, módszereik és eszközeik kiválasztása tekintetében kreatívak és innovatívak.
13. Lehetőséget nyújtanak a fiataloknak arra, hogy megfelelő módon részt vegyenek az ifjúsági információs munka különböző szakaszaiban, helyi, regionális, nemzeti és nemzetközi szinten egyaránt. Ez többek között a következőket tartalmazhatja: információs igények feltárása, információ előkészítése és eljuttatása, információs szolgáltatások, projektek és csoporttevékenységek irányítása és értékelése.
14. Az ifjúsági információs központok és szolgálatok együttműködnek egyéb ifjúsági szolgálatokkal és intézményekkel, különösen földrajzi környezetükben. Hálózati kapcsolatot alakítanak ki közvetítőkkal és egyéb szervezetekkel, amelyek fiatalokkal dolgoznak.
15. Az ifjúsági információs központok és szolgálatok segítik a fiatalokat a modern információs és kommunikációs technológiák által biztosított információhoz való hozzáférésben és ezek használatával kapcsolatos képességeik fejlesztésében.
16. Minden ifjúsági információs munkát támogató anyagi forrás nem akadályozhatja az ifjúsági információs szolgálatot jelen Charta alapelveinek alkalmazásában.

A Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége (HAYICO) ez alapján megalkotta a szakmai-etikai kódexét, amely tartalmazza az ifjúsági tanácsadás módszertanát is.

## **Az ifjúsági információ**

Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda küldetése:

„Hisszük, hogy a szabadság az emberi élet teljességének egyik alapfeltétele. Szabadon élni az életet azt is jelenti; az embereknek fenntartások nélkül joguk van hozzájutni a teljes, érthető és megbízható információkhoz kivétel nélkül minden őket érintő problémában és szektorban, hogy ezáltal a választás teljes szabadságát élvezhessék diszkrimináció, ideológiai vagy más befolyásolás nélkül. A fiataloknak hétköznapi problémáik megoldásában, életútjuk, jövőjük tervezésében és sorsukat befolyásoló döntéseik meghozatalában csakis akkor van valódi szabadságuk, ha széles körben rendelkeznek információkkal az őket körülvevő világról.

Minden társadalomnak, helyi közösségnek felelőssége, hogy tagjai – különösen a felnövekvő generációk – számára biztosítsa a szabad választás lehetőségét. Ez a felelősség nem csupán az információs szabadság elvi és jogszabályi szintű garanciáinak, hanem a jogérvényesítés eszközrendszerének kialakítására és fenntartására is ki kell, hogy terjedjen.”

(HAYICO Szakmai-etikai kódex)

Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda feladata:

Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda feladatrendszerében kiemelt fontosságú az elsődleges megelőzés. Ennek megfelelően a fiatalok várható problémáinak megelőzése, illetve csökkentése érdekében

- a helyi igényekhez igazodva kialakítja és működteti az alapkritériumban leírt minimumnak megfelelő információs és tanácsadó szolgáltatásait;
- a fiatalok számára információt és tanácsokat ad kéréseiknek, sajátos szükségleteiknek megfelelően;
- a működés által érzékelt és felvetett problémákat visszacsatolja, közvetíti a helyi önkormányzatoknak, a fiatalokat érintő döntések kedvező irányú befolyásolása érdekében.

Az ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatások alapelvei:

Az információhoz való jog állampolgári jog. „A fiataloknak fenntartások nélkül joguk van a teljes, érthető és megbízható információhoz és tanácsadás-hoz kivétel nélkül minden őket érintő problémában és minden szektorban, hogy ezáltal a választás teljes szabadságát élvezhessék diszkrimináció, ideológiai vagy más befolyásolás nélkül.” (Európa Tanács Miniszteri Bizottsága R 90 (7) sz. Ajánlás)

A fiatalok információs alapjogának érvényesítésére létrehozott információs és tanácsadó szolgálatok – az ifjúsági információs és tanácsadó irodák, ifjúsági információs pontok – minden politikai szervtől függetlenül működnek, szolgáltatásaikat politikai és vallási ideológiáktól mentesen nyújtják.

Az ifjúsági információs és tanácsadó irodák a fiatalok tájékoztatása és segítése területén működő intézmények, szolgálatok feladatait figyelembe véve, azokat kiegészítve új módszerek, eszközök és modellek alkalmazásával alakítják szolgáltatásaikat.

Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda szolgáltatásai megbízhatók, mindenki számára diszkrimináció nélkül hozzáférhetők és ingyenesek.

Bármely fiatal igénybe veheti a szolgáltatásokat, bármilyen problémával fordulhat az ifjúsági információs és tanácsadó irodához.

Amikor a fiatal problémájával megjelenik az ifjúsági információs és tanácsadó irodában azonnal, várólista nélkül kell segítséget nyújtani számára.

A nyitva tartás a tanuló és dolgozó fiatalok szabadidejéhez igazodik.

Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda tiszteletben tartja a fiatalok anonimitását, a szakmai titoktartás kötelező.

A szolgáltatásokat igénybe vevő fiatalokkal való kapcsolat egyenrangú, ezzel is erősítve a fiatalok függetlenedésének folyamatát.

Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda tiszteletben tartja a fiatalok autonómiáját önmeghatározásukban, és jogukat a szabad választáshoz.

Az ifjúsági információs és tanácsadó irodában az alapszolgáltatások nem üzleti jellegűek.

A szabad cselekvés, fejlődés és rugalmasság érdekében az irodák szakmailag függetlenek bármely más intézménytől.

### Ifjúsági információs és tanácsadó irodák, ifjúsági információs pontok 2005-ben

év	tanácsadó iroda	ifjúsági információs pont	összesen
2005	36	60	96
regionális bontásban			
KM	5	2	7
ÉM	8	10	18
ÉA	7	11	18
DA	4	12	16
DD	4	13	17
ND	4	7	11
KD	4	5	9

(szerkesztette: Kátai Gábor 2006.)

A 2005 pályázati adatok alapján a 96 támogatott kezdeményezés összesen 86 településen (29 község, 57 város) valósul meg.

### Az ifjúsági tanácsadás

Az ifjúsági tanácsadói tevékenység a segítő tevékenység egyik formája. Témája érintheti az ifjúsági korcsoport élethelyzetéből származó bármilyen problémát pl. önismeret, életvezetés, társadalmi élet, pályaorientáció, munka világa, diákélet, szexuális élet, jog, életmód stb.

A tanácsadás jellemzői:

- általában ingyenes;
- általában anonim;
- lehet csoportos vagy egyéni;
- a tanácsadás felsőfokú szakmai képzéssel rendelkező tanácsadók végzik;
- a tanácsadást nyújtó szakemberek az adott intézményre vonatkozó szakmai-etikai előírások szerint végzik munkájukat;
- a tanácsadást nyújtó intézmények biztosítják, hogy a szolgáltatások rendszeresek és elérhetőek legyenek.

A tanácsadás igénybe vehető: ifjúsági információs és tanácsadó irodákban, területhez kapcsolódó szakintézményekben (pl.: nevelési tanácsadó, pedagógiai intézet, családsegítő és gyermekjóléti szolgálatok, munkaügyi központok).

## **Az ifjúsági információs és tanácsadó irodák módszertana**

Az iroda rugalmas, sokoldalú, felhasznált forrásai sokfélék és a kérdésekre adott válaszai jól érthetőek.

Az iroda a teljes emberrel foglalkozik, de tudatában van annak, hogy önmaga nem tud minden problémán segíteni. Az ügyfelek életkori sajátosságait figyelembe véve (korspecifikusan) közelít a megoldásra váró egyéni, csoportos és közösségi problémákhoz.

Az ifjúsági információs és tanácsadó irodák céljaik és feladataik megvalósításához az eszközök, módszerek és technikák lehető legszélesebb körét alkalmazzák: az önkiszolgáló rendszerű információhordozóktól egészen a személyes és speciális egyéni tanácsadásig.

Az irodák sokkal inkább kliensközpontúak, mint módszerközpontúak, azaz a fiatalok igénye a kulcs; ahhoz alakítják ki az éppen megfelelő módszert.

Kliensközpontú megközelítésben az irodák a fiatallal közösen, őt erősítve oldják meg a problémát, illetve segítik a fiatalt abban, hogy saját maga képes legyen megoldani az életében felmerülő problémákat.

Harmadik személlyel való kapcsolatfelvételhez a fiatal beleegyezését kéri az iroda.

Az egyéni segítségnyújtás során az információs és tanácsadó munka nem mindig különül el szükségszerűen egymástól. A munkatársnak, aki a fiatallal a kapcsolatot felveszi, több lehetőség figyelembe vételével kell eljárnia a személyre szabott segítségnyújtás során:

- saját maga nyújt segítséget, szem előtt tartva saját kompetenciájának határait;

- az irodán belül a területet jól ismerő szakemberek segítségével jogi, életvezetési, illetve egyéb egyéni problémákban személyre szóló tanácsadást ajánl fel a fiatalnak;
- külső szakemberhez ajánlja a fiatalt (sohasem egy intézményt ajánl, hanem egy meghatározott személyt; a munkatárs marad a felelős a fiatalokért akkor is, amikor szakemberhez ajánlja, mivel megállapodás szerint a fiatalt őhöz ajánlják majd vissza) - ezzel elkerülhetővé teszi, hogy az ügyfél „elvesszen”, illetve az iroda egyszerű diszpécser szerepet vegyen fel;
- folyamatosan kapcsolatot tart mentálhigiénés és humán szolgáltatásokkal, intézményekkel, ajánlja azok tevékenységét és szolgáltatásait az ifjúsági információs és tanácsadó iroda ügyfeleinek.

## **Szakmai és szektorközi együttműködések**

Az ifjúságsegítők a tanulmányaik során megismerik, majd munkájuk során használják a fiatalok számára rendelkezésre álló támogatórendszereket. Magyarországon lakóhely függő, hogy egy gyerek vagy fiatal milyen szolgáltatásokhoz, ellátásokhoz férhet hozzá. A gyermek és fiatal számára a lehető legjobb állapotot a szolgáltatásra hivatottak együttműködésével lehet megteremteni.

Tóbiás László foglalta össze a túloldali szemléletes ábrában, hogy milyen szakmai és szektorközi együttműködések valósulhatnak meg, milyen területekkel találkozhat az ifjúságsegítő a munkája során.

A közös szolgáltatások nyújtásában kézenfekvő megoldás a szakma- és szektorközi együttműködés lehetőségére az ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatás. Nincs jogi akadálya a törvény szerinti szolgáltatási kötelezettség oly módon való teljesítésének, hogy az önkormányzat a feladatot más ágazathoz tartozó saját intézményére bízza, vagy akár egy civil szervezetre. Az ifjúsági munka legfontosabb érdekvédelmi feladata a jogszabályokban meglevő ellátások nyújtásának a kikényszerítése, a feladatokhoz források biztosítása. A civil ifjúsági szervezetek pedig azzal fejleszthetők, hogy szolgáltatóként is megjelenjenek.

## **Az intézményes segítőhelyek**

A gyermek speciális szükségleteit ellátó szakszolgálatok jellemzően a következők:

- nevelési tanácsadó;
- gyermek-ideggondozó, gyermekpszichiátriai szakrendelő;
- gyermekjóléti szolgálat;
- családsegítő szolgálat;
- pályaválasztási tanácsadó.



Döntéshozatali modell fő lépései:

1. a probléma meghatározása;
2. megoldási alternatívák közös keresése;
3. a legmegfelelőbb alternatíva kiválasztása és megvalósítása.

### *A kliensi torzulások:*

- Csak külső irányításnak alávetettség.
- Megrögzült, kimozdíthatatlan kommunikáció.
- Beszűkült személyiség, önkorlátozás – „nem csinál semmit”.
- Érzelmi inkompetencia – „hidegen hagyják az események”.
- Folyamatos félreértés önmagát és társas környezetét illetően – „nem tudja, mi van”.
- Lebecsülés – Ha lebecsüli önmagát és másokat.

## **Konfliktuskezelés**

A serdülőkor az értelmi – érzelmi konfliktusok időszaka. A saját önazonosságával küzdő, *Én*-je határait próbálgató kamasz – sokszor szembeállva az egész világgal – vizsgálgatja saját személyisége vonzó, ható és távolító erejét. A saját erejét kipróbáló kamasz játszmái, a felnőtti *Én* felé való tapogatózásai önmagukban is „konfliktushordozó anyahajóként funkcionálnak”.

### **A serdülő jellemző gubancai, konfliktusai**

- Alvás-gubancok;
- Testvérgubancok;
- Étkezési gubancok;
- Zsebpénzgubancok;
- Öltözködés-gubancok;
- Házimunka és segítség-gubancok;
- Kisállat-gubancok;
- Iskolai gubancok;
- Szabadidő-gubancok;
- Szerelem-gubancok.



Serdülőkorban tanulja meg az ember (vagy nem) a kockázatvállalást, a kudarcátűrést, vagy kerülést, a sikerre való orientálódás és a sikert hozó erőki-fejtés édes örömét, a szerepeknek megfelelő játszmákat, a konfliktus források felfedezését és a megoldó kezelésüket.

## **Serdülőkori szerepkonfliktus spektrumok**

- Gyermek–felnőtt (szülő, tanár, szerető);
- Gyermek–testvér;
- Életvitel-, értékrend-minta;
- Belső (énes);
- Önmegvalósítási;
- Bizonytalanság – bizalmatlanság konfliktusok.

## **Konfliktuskategóriák**

### **A) saját magamon belüli Énkonfliktusok**

- önmagunkkal kerülünk szembe,
- fontos önépítő folyamat, lebontunk egy nyugalmas védett gyermeki világot és felépítünk egy ingergazdagabb, saját stratégiai, koncepcionáló és taktikai gyakorlati ismeréteket igénylő, felnőtti rendszert.

### **B) Kapcsolatkonfliktusok**

- konfliktusom másokkal (személyközi konfliktusok),
- konfliktusom csoportokkal, vagy szervezetekkel.

## **Konfliktuskezelési, konfliktusmegoldó stratégiák**

Az agresszió napi jeleivel mindenkinek szembe kell néznie, hiszen az erőszak terjedése világjelenség. Az erőszak megfékezésének esélyt adhat, ha gyermekeket, fiatalokat megismertetjük a problémamegoldás más lehetőségeivel.

### *Konfliktuskezelő stratégiák (Filley szerint)*

A konfliktuskezelő stratégiákat A. C. Filley szerint az ember viselkedését konfliktushelyzetekben az önérvényesítés és önalávetés, illetve az eredményirányultság és a kapcsolatirányultság dimenziói mentén lehet jellemezni.

Az önérvényesítő magatartás az egyén igényeinek, vélt vagy valódi érdekeinek megfelelően törekszik elképzeléseinek, döntéseinek megvalósítására, és eközben kevés figyelmet szentel mások érdekeinek, szándékainak, törekvéseinek.

Az önalávető magatartás evvel szemben a másik ember törekvéseinek a megvalósulását segíti, miközben saját érdekeit elnyomja.

Az eredményirányultság a sikerre, jó teljesítményre mozgósítja az embert.

A kapcsolatirányultságot főként a másokkal kialakítandó jó kapcsolat motiválja, ennek érdekében az érintett személy hajlandó lemondani saját érdekeiről és elfogadni a másik fél szempontjait.

A fenti személyiségdimenziók mentén öt konfliktusmegoldási stratégia írható le: a versengő, az alkalmazkodó, az elkerülő, a kompromisszumkereső és a problémamegoldó. Az emberek többsége mind az öt stratégiát alkalmazza, önmagukban nem minősíthetők, mindenkor az adott helyzet függvénye, hogy melyik mennyire bizonyul hatékonynak.

### *A konfliktusok kreatív megközelítése*

Jamie Walker szerint a konfliktust érdekek, szükségletek illetve vágyak összeütközéseként értelmezi, amely személyek vagy csoportok között keletkezik. Az érzékelt konfliktus háttérében megjelenhetnek személyiségbeli (intrapersonális) és kapcsolati problémák, kommunikációs zavarok, információ hiány, szemléletmódbeli különbségek, különféle érdekek, illetve szükségletek.

A konfliktusok kreatív megközelítése lehetővé teszi a konfliktusok hasznosítását a pedagógiai folyamat során, a saját elkövetett hibáink, a kudarcaink, a konfliktusaink segítő tapasztalattá, tanulási lehetőséggé válhatnak. Ilyen módon az egyénnek saját élményei révén fejlődik az önismerete, s megtanulja másképp látni a többi embert, megtanulja maga irányítani a kapcsolatait, megoldani a problémáit, átélheti, hogy rajta múlnak, tőle függnek a körülötte, vele történő dolgok, módja nyílik a többi ember alaposabb megismerésére, s ennek révén javulhat az érintett kapcsolat minősége, fejlődnek a konfliktuskezeléshez szükséges képességei.

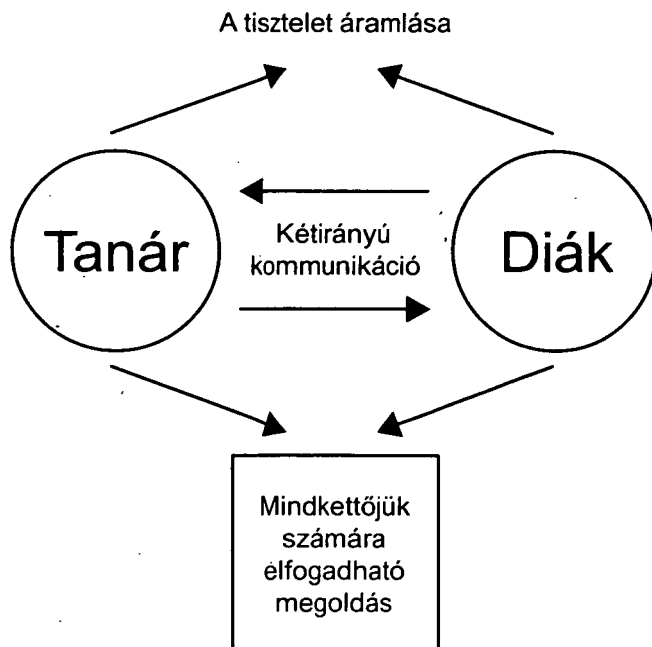
A kreatív konfliktuskezelés elvei:

- a) Ne elégedjünk meg a problémákra való passzív reagálással, hanem keressünk erre kreatív válaszokat.
- b) Törekedjünk tisztázni a probléma lényegét!
- c) Tanuljunk az eseményekből, örüljünk a saját hibáink által történő felfedezéseknek éppen úgy, mint a pozitív visszajelzéseknek!
- d) Kezdjük a konfliktus megoldását önmagunk felülvizsgálatával, fogadjuk el a problémát. Tekintsük az önmagunk és mások megismerését segítő lehetőségnek, és ne mulasszuk el a lehetőség kiaknázását.

### *Erőszakmentes konfliktuskezelés*

Morton Deutsch kategóriarendszere szerint az a konfliktus bizonyul konstruktívnak, amelynek során nem kerül sor erőszak alkalmazására. Az erőszakmentesség olyan elv, amelynek értelmében az erőszak alkalmazását, annak minden formáját el kell utasítani.

A rogersi elveken alapuló Gordon modell az úgynevezett vereségmentes megoldás. A módszer úgy közelíti meg a „szükségletek konfliktusa” helyzetet, hogy a konfliktus szereplői egyesült erővel kutatják a mindkettőjük számára elfogadható megoldást, olyat, amelyik egyikük vereségét sem jelenti.



A nincs-vesztes módszer előnyei:

- fokozott elkötelezettség a döntés végrehajtásában;
- jobb, sőt kiváló döntések;
- közelebb, melegebb kapcsolatok;
- gyors döntések (több információ-tények és érzések).

A problémamegoldás folyamatának hat lépése:

1. A probléma azonosítása és megfogalmazása. (Én-üzenetek használata)
2. Ötletgyűjtés – a lehetséges megoldások összegyűjtése.
3. A javaslatok értékelése.
4. A döntéshozatal.
5. A megoldás lebonyolítása.
6. A megoldások utólagos értékelése.

Az együttműködés nem a konfliktus ellentéte, sőt, olyan légkört teremt, melyben előfordulhat konfliktus, de egy kis kreativitással és találékonysággal feloldható.

Az értékkonfliktusok nem oldhatók meg a vereségmentes módszerrel, ennek ellenére van a felnőtteknek befolyásuk a gyerekek értékrendjére. A szülők és a tanárok állandóan tanítják értékrendjüket, egyszerűen azáltal, hogy saját életüket ezen értékeknek megfelelően élik, példával tanítanak, modellt nyújtanak. Minél jobb a felnőtt kapcsolata a gyerekekkel, annál nagyobb a példa befolyásoló ereje, mert a gyerekek jobban hajlanak az olyan felnőttek értékeinek elfogadására, akiket szeretnek és tisztelnek.

## **Az elfogadást, a kommunikációt megkönnyítő tényezők**

### **A be nem avatkozás**

A felnőttek úgy mutatják ki elfogadásukat, hogy nem avatkoznak be a gyerekek tevékenységébe. A gyerekek ezt úgy értelmezik, hogy amit csinálnak, azt szüleik vagy tanáraik helybenhagyják, ha nem kapnak tőlük semmiféle helytelenítő üzenetet.

### **Az odafordulás és a passzív figyelem**

Ha egy másik ember elmondja nekünk érzéseit és megosztja velünk gondjait, azt úgy is meghallgathatjuk, hogy csendben maradunk, de odafordulunk hozzá. Az elfogadás közvetítésének módja, hogy figyelmünket bizonyos testtartással és állandó szemkontaktussal adhatjuk tudtára a másiknak. (Ne használjunk *közléssorompókat!*)

### **Megerősítő reagálások**

A közbevetett megerősítő reagálások a csendnél valamivel jobban jelzik, hogy odafigyelnek rájuk.

### **„Ajtónyitó” segítő kérdések, beszélgetésindítók**

A beszélgetésindítók nagyon hatásosak, hasznosak a beszélgetés elején, vagy ha megakad a beszélgetés. Nem alkalmasak viszont az elfogadás, megértés vagy melegség kifejezésére.

### **Értő figyelem**

A fogadó először kizárólag arra összpontosít, hogy megértse a *küldött üzenetet*, és hogy mit jelent. Ezután saját *szavaiba önti*, amit megértett, és *„visszatükrözi”* (visszajelzést küld) a feladónak, hogy megerősítést vagy helyesbítést kapjon arról, amit az üzeneten értett. Ezzel az egyszerű visszajelzési eljárással a hallgató feltétlen bizonyosságot adhat az üzenet feladójának arról, hogy

pontosan megértette őt. *Ha az emberek nem érzik, hogy megértették őket, ritkán érzik, hogy elfogadják őket.*

A visszacsatolási folyamatnak (feedback), mely nélkülözhetetlen része az értő figyelemnek, kétféle szerepe van:

- tudtára adja a gyerekeknek, hogy pontosan megértették-e őt, és
- a gyerekeknek a visszajelzésre adott válaszából az apa is tudni fogja, hogy pontosan megértette-e a gyerek üzenetét.

## Én-üzenet

Asszertív készségek (önérvényesítő képesség)

Az én-üzenet: nyílt, őszinte, egyenes. Megfogalmazom a saját problémámat és érzéseimet.

A teljes én-üzenet elemei:

- 1) az elnemfogadható viselkedés rövid leírása
- 2) őszinte érzések
- 3) az elnemfogadható viselkedésből fakadó konkrét, ránk háruló következmény.

## Kommunikációs gátak – közléssorompók

A kommunikációs gátak elemzése a verbális válaszok egyes fajtáiban rejlő kockázatot tárja föl, abban az esetben, ha a gyerekeknek problémája van. A „nincs probléma” sávban a legtöbb közléssorompó nem akaszt meg semmit.

### 1. Parancsolás

- Félelmet vagy aktív ellenállást vált ki;
- Kipróbálásra csábít;
- Hosszú távon lázadásra, visszavágásra tanít.

### 2. Figyelmeztetés, fenyegetés

- Félelmet, meghunyászkodást vált ki;
- A beígért következmények kipróbálására csábít;
- Sértettséget, haragot, lázadást válthat ki.

### 3. Prédikálás, moralizálás

- Kötelezettséget ró a másik emberre vagy büntudatot kelt;
- Makacs védekező vitára csábít;
- Azt sugallja a gyerek számára, hogy nem bízol felelősségérzetében.

4. *Tanácsolás, megoldási javaslatok*
  - Azt sugallja a gyerek számára, hogy szerinted ő nem tudja megoldani a problémáját;
  - Megakadályozza a gyereket abban, hogy végiggondolja problémáját, alternatív megoldásokat keressen és próbáljon ki;
  - Függőséget és ellenállást válthat ki a szülővel szemben.
5. *Logikai érvelés, meggyőzés*
  - Vitára, védekezésre csábít;
  - A gyerek gyakran „kikapcsolja” a szülőt: nem figyel rá;
  - Azt sugallja, mintha a gyereket butának tartanád.
6. *Ítékezés, kritizálás, hibáztatás*
  - Értéktelennek „vacaknak” tünteti fel a gyereket;
  - A lehurrogás veszélye elhallgattatja a gyereket;
  - A negatív ítéletet a gyerek gyakran elfogadja és „beváltja”;
  - Visszavágásra készítet.
7. *Dicséret, egyetértés*
  - Azt sugallja, hogy magas a szülők mércéje, amit állandóan át kell ugrani;
  - Olyan, mint egy vállveregetés vagy egy manőver annak érdekében, hogy a gyerek azt tegye, amit a manőverező vár tőle;
  - Mindezek miatt szorongást válthat ki.
8. *Kifigurázás, megbélyegzés*
  - A gyerek azt érzi, hogy nem szeretik, és értékei nem igaziak;
  - Rombolja az öntéértékelést;
  - Visszavágásra buzdít.
9. *Elemzés, diagnosztizálás*
  - Fenygető vagy frusztráló lehet;
  - „Jobb lett volna meg sem születni”- érzést vált ki;
  - Leállítja a gyerek beszélhetnékét.
10. *Megerősítés, együttérzés*
  - A gyerek gyakran úgy érzi, félreértették;
  - Az indulatokat az „együttérzőre” tereli;
  - A háttér-üzenet itt gyakran az, hogy nem szabad rosszkedvűnek lenni vagy problémákkal küszködni.
11. *Totózás, faggatózás*
  - Ha megválaszolod a felnőttek kérdéseit, mindjárt előállnak a javaslatokkal és kritizálnak – így tapasztalja sok gyerek, és megtanul kitérni ez elől: féligazságokat, ál-válaszokat vagy hazugságokat ad elő;
  - A gyerekek többnyire nem tudják, mire fut ki a felnőttek kérdése, és ez szorongást vált ki.

## 12. Elterelés, humorizálás, visszavonulás

- Azt a véleményt sugallja, hogy a nehézségeket inkább kerülni kell, mint foglalkozni velük;
- Sugallhatja azt is, hogy az ő problémái nem fontosak, apróságot vagy nem is problémák;
- Arra tanít, hogy nehézségeinkkel bezárkózzunk.

## Személyiségfejlesztő módszerek az iskolában

### Az önsegítő – támogató csoport

A támogató csoportok a kölcsönös segítségnyújtás eszközei. Jellemzően akkor jönnek létre, amikor egy szervezet, közösség, intézmény nem képes kielégíteni az egyéni szükségleteket. Caplan (1974) nyomán szupportív rendszernek nevezzük azokat az egyénre összpontosító segítő szervezeteket, amelyeknek 3 fajtája működhet hatékonyan kölcsönös, egymást segítő kapcsolatok rendszereként.

Ezek:

1. a primer csoport kiterjesztett közössége (család, rokonság);
  2. a 'közösségi kapuőrök' (tanár, orvos, lelkész, stb.);
  3. a szomszédsági közösségek (lakóközösségi, ismerősi szintű kapcsolatok).
- Ha ezek működése elégtelen, akkor léphetnek működésbe a kompenzáló – hiánypótló önsegítő csoportok. Az intézményen belüli önsegítő munka kölcsönösségi rendszerei céljuk szerint lehetnek:
1. expresszívek (a résztvevők problémamegoldásának, döntéseinek szupportív támogatására irányul);
  2. értékörzők és értékteremtők;
  3. instrumentálisak (az adott intézmény életének reformját, innovációját elősegítők).

Az iskolai életben különös jelentősége van az expresszív csoportformának. Föltehetünk egy kérdést: miért van szükség önsegítő csoportokra? A pedagógusi munka magányos foglalkozás. Ezáltal nincs közösen kialakított megfigyelésük, mi a fontos az oktatásban, melyek azok a módszertani tényezők, amelyek segítik a munkájukat. A pedagógusi kapcsolatok legtöbbször nem a közös munkatevékenység köré szerveződnek. Bishop szerint a tanárok még barátaikkal sem bonyolódnak mélyebb beszélgetésekbe a munkájukkal kapcsolatban. A hatékony iskolák egyik fontos jellegzetessége, hogy bennük



nagyobb fokú az együttműködés. Tekintettel arra, hogy a pedagógusokkal szemben irreálisan nagyok az elvárások, törvényszerű, hogy az illető elégedetlen lesz önmagával. További nehézséget jelent a tanulók irányítása, és fegyelmezése. Mindezek együttesen, továbbá belső erőforrásaik elhasználódása olykor önvédelem jegyében pályaelhagyásra kényszerítheti őket.

### *A pályakezdők nehézségei*

A foglalkozási stressz – túlterhelés egyik lehetséges önvédelmi lehetősége a pályaelhagyás. Ez elsősorban a diploma megszerzése utáni első időszakban gyakori. A kezdő pedagógus, ifjúságsegítő bizonytalan a munkájában. A pályakezdő szorongása akadályozza azt is, hogy segítőkész, együttérző kolléga legyen.

A stressz leküzdésének egyéni módszerei lehetnek:

1. a személyes támogató hálózat megerősítése;
2. megbeszélés más olyan személyekkel, akik hasonló helyzetben vannak;
3. az irreális elvárások és normák módosítása;
4. a nem munkával kapcsolatos elfoglaltságok, hobbik kialakítása;
5. legyünk képesek arra, hogy a munkaidő leteltével a munkahelyi problémákat ne cipeljük haza;
6. egészségesebb életstílus kialakítása.

### *A pedagógus mentálhigiénéjét szolgáló önsegítő csoport, a csoporthatások*

Ezen csoportok hatására a pedagógusoknak lehetőségük van mélyebb, és hitelesebb kapcsolatba kerülniük egymással.

A támogató csoportban kialakuló empátiás kapcsolatok nyomán a tanárok a következő pozitív hatásokkal számolhatnak:

1. a résztvevők kevésbé érzik izoláltnak magukat problémáikkal;
2. támogató kritikát, pozitív visszajelzéseket kaphatnak;
3. alkalmuk van részt venni egy közös, kreatív problémamegoldó folyamatban.

Ezekon kívül a támogató csoport hozzájárul az egész tantestület összetartásához, konfliktuskezelő kultúrájának fejlődéséhez.

## *A támogató csoportok szervezésének elvei*

A csoport működésének középpontjában a közös gondok megosztása és az egymástól való tanulás gyakorlata áll. A célokat gondosan kell megfogalmazni, és világosan kifejezni, hogy a csoportba jelentkezők pontosan tudják mit lehet várni ettől a fajta csoportmódszertől.

### *Csoporttagság*

A csoport szervezésének 2 útja is van: az egyik a témacentrikus, amely közös gondokkal foglalkozik. A másik lehetőség az ún. tagsági csoport, ahol a szervezés szempontja a hasonló munkaterület. A gyakorlatban a kétféle csoportszervezési szempontot gyakran kombinálják. A legszerencsésebb az a kombináció, ha a feladatok szempontjából a csoport homogén, de az interperszonális tapasztalatokat és tulajdonságokat tekintve a csoport inkább változatos összetételű. A kis csoportméret látszik a legoptimálisabbnak. Ez 7–15 főt jelent. A támogató csoportok nagy része professzionális vezető nélkül működik. Előfordul, hogy ezek a csoportok csak konzultatív viszonyt létesítenek szakemberrel, de személyes részvételét nem kérik. Kölcsönös támogató csoportról csakis a pedagógus által vezetett vagy vezető nélküli csoportok esetében beszélhetünk.

### *Ajánlások az önsegítő – támogató csoport résztvevőinek*

1. Ne csak a nehézségeidet oszd meg a többiekkel, hanem sikereidet is.
2. A támogatásnyújtás legfontosabb eszköze a figyelmes odafigyelés a másik ember felé.
3. Adj visszajelzéseket, de ezek során is maradj támogató.
4. Légy pontos.
5. Ha úgy érzed, hogy a csoport nem neked való, légy őszinte és ezt beszélj meg a többiekkel. Ha nem így teszel, hátráltatod a csoport működését.
6. Ami a csoportban elhangzik és történik, az csakis a tagokra tartozik.
7. Házaspárok ne kerüljenek egy csoportba.
8. Kerüld az olyan csoportot, ahol egy maga választotta, hatalmaskodó személy vette a kezébe az irányítást.
9. Szabjunk időhatárokat a csoportüléseknek.
10. Sose téveszd szem elől a csoport alapvető célját.

## A „fejlesztő interjú” a pedagógus és a tanuló kapcsolatában

A személyes fejlődést elősegítő beszélgetés mindenekelőtt abban különbözik a hagyományos pszichológiai beszélgetéstől, hogy alapvetően buzdító, serkentő, facilitáló jellegű, míg a hagyományos interjúk elsősorban az adatszerzésre irányulnak. Elsődleges célja az, hogy segítse a gyermek önvizsgálatát és önismeretének fejlődését, segítsen személyes döntéseiben és választásainak meghozatalában. A gyermek és serdülő választásai, döntései mind attól függenek, milyen mértékben sikerül megérteni önmagukat, milyen fejlett az önismeretük. A pedagógus fontos szerepet játszhat abban, hogy bátorítja és segíti a gyermeket személyes motívumainak feltárásában és megértésében. Mindezekkel hozzá segíti őket ahhoz, hogy megismerve saját értékeiket és pozitív személyiségvonásaikat, hitelesebb és teljesebb viszonyba kerüljenek önmagukkal. Személyes cél, és a szociális érettséggel együtt járó létfontosságú követelmény tehát, hogy a fiatal megtanuljon önállóan döntéseket hozni, felelősen tervezni. Gyakori, hogy a fiatalok nem ismerik fel érdeklődésüknek, problémájuknak vagy saját személyes értékeiknek a fontosságát. Ezeknek a megismerését serkenteni lehet a fejlesztő beszélgetésekkel. A fejlesztő beszélgetések lényegéhez tartozik, hogy a súlyt mindig a pozitívumok, az erősségek, értékek fölfedezésére és fejlesztésére helyezzük. Életünk sikere attól függ, hogy mennyire találunk magunkhoz méltó személyes célokat, feladatokat, személyiségünknek megfelelő életstílust és partnert. A kapcsolat fontos eleme az empátiás viszonyulás. Mind az első szakaszban az azonosulás során, mind a másodikban, a tapasztalatok visszajelentése során igen fontos, hogy pontosan regisztrálni tudjuk önmagunk helyzetét a kapcsolatban. A fejlesztő beszélgetések során arra törekszünk, hogy növeljük a választás lehetőségét, és tegyük lehetővé számukra, hogy megtapasztalják a döntésük következményeiért vállalandó felelősséget.

Néhány technikai javaslat:

1. Állítások és kijelentések helyett buzdító beszéltetésre törekedjünk.
2. Kérdés helyett bátorítsunk, megerősítésre irányuljunk.
3. Beszéd helyett meghallgatás.
4. Közlés helyett reagálás.
5. Értékelés helyett a kapcsolat erejével és támogatással dolgozzunk.
6. Tanácsadás helyett összefoglalás.

## A tanulók szociális készségeit fejlesztő csoportmódszerek és programok

Ezek nem terápiás módszerek. Az egészséges gyermekekben szándékosan problémamegoldó és konfliktuskezelő készségeket kifejleszteni, illetve a meglévőket megerősíteni. Ezekben a tréningcsoportokban az utóbbi években elsősorban a kognitív tényezők vizsgálata és fejlesztése kap nagy szerepet. A készségek javulása, fejlődése párhuzamos a viselkedésváltozás mértékével.

### *Az AWARE – projekt módszer*

A pedagógus által hozott problémahelyzetek szerepjátékkal való feldolgozása, elemzése és kiscsoportos megbeszélése segítségével a készségfejlesztő célokat a következő, ennek alárendelt tréningprogramokon keresztül igyekszik elérni:

1. Megpróbálják növelni a gyermekeknek azt a képességét, hogy beleéljék magukat a másik szerepébe.
2. Megpróbálják növelni a gyermekeknek azt a képességét, hogy megértőbbek legyenek az egyéni különbségek iránt.
3. Igyekezzenek növelni a gyermekeknek azt a képességét, amellyel személyközi problémákat tudnak kezelni.

Az AWARE program sok tekintetben egy korábbi kísérlet, a 'Kudarcc Nélküli Iskola' utódának tekinthető. A pozitív és reális énkép kialakítása központi része a személyiségfejlesztő csoportmódszereknek.

### *A Bűvös Kör-módszer és a DUSO-program*

Hollister (1977) – stressz ellentéte, vagyis fejlesztő élményt jelent. A fejlesztő élmény a Bűvös Kör módszer kulcsfontosságú elemévé vált. A program 3 egységét úgy tervezték meg, hogy a gyakorlatokkal növeljék a csoportban részt vevő gyerekek önismeretét, valamint a szociális interakcióban való részvételhez szükséges készségeket. Ajánlott csoportlétszám: 5–12 tanuló. Foglalkozások hossza: 20–30 perc.

Az önismeret és az emberismeret fejlesztését szolgálja a DUSO – módszer is. Óvodások és alsó tagozatosok számára készítették. Lényege: érzelmek leírására, kifejezésére szolgáló szavak, az érzésekről, célokról és a viselkedésről szóló szabad, őszinte közlések megtanulása. Kidolgozója: Don Dinkmayer (1974).

## *Szociális problémamegoldás – fejlesztő program, tanmenet*

1. **Mintanyújtás, a modellkövető viselkedés előhívása**  
Az utánzás a leghatékonyabb tanulási képességünk az emberi életben. A modellnyújtás megfelelő eszköz mind a megfelelő viselkedés újra fellépési esélyének fokozásához, mind az új viselkedési módok elsajátításához. A videomagnónak fontos szerepe van.
2. **Megerősítési és alakítási, viselkedésmódosítási technikák felhasználása**  
Ha az embereket megjutalmazza egy adott tevékenység elvégzéséért, akkor fenn fogják tartani azt a cselekvést, amelyért elismerést, megerősítést kaptak. A tanár lehetőleg használjon buzdító, ösztönző kérdéseket.
3. **Szerepjáték**  
A gyermekeknek lehetőségük van arra, hogy több szerepet és funkciót játszanak el, több helyzetet próbáljanak ki. Akik éppen nem játszanak, azoknak is fontos szerepük van. Ez a megfigyelés.
4. **Brainstorming technikák**  
A szabad ötletfelbukkanások és a – még ellenőrizetlenül friss – ötletek azonnali begyűjtését nevezzük brainstorming (ötletbörze) technikának. Ezen technikák arra bátorítják a gyermekeket, hogy annyi megoldást vegyenek figyelembe, amennyit csak lehetséges.

## **Feladatok**

1. Mutassa be a Maslow-féle „szükséglet piramist”!
2. Határozza meg a segítő kapcsolat fogalmát! Mi a segítő kapcsolat alapja? (a Rogersi hármas)
3. Mutassa be a segítés – Schein szerinti – három modelljét!
4. Értelmezze: a tanácsadás és a pszichológiai tanácsadás fogalmát, és a tanácsadás folyamatát!
5. Rajzolja fel és értelmezze az Eric Berne-féle strukturális diagramot!
6. Határozza meg a tranzakciós elemzés és a játszma fogalmát!
7. Definíálja az ifjúsági információs iroda feladatát és mutassa be az ott alkalmazott módszertan lényegét! Mi az ERYCA és a HAYICO?
8. Milyen intézményes segítőhelyeket ismer?
9. Melyek a legjellemzőbb serdülőkori konfliktusok, gubancok?
10. Sorolja fel a konfliktus kategóriákat, illetve az ismertetett konfliktus kezelés, konfliktusmegoldó stratégiákat!
11. Tekintse át az elfogadást, a kommunikációt megkönnyítő tényezőket!

12. Mutassa be a kommunikációs gátaikat, közléssorompókat!
13. Mutassa be az önsegítő – támogató csoport jellemzőit!
14. Definíálja a „fejlesztő interjú” lényegét!

## Irodalom

- Az ifjúsági munka fogalomtára. Debrecen: Ifjúsági Munkások Szakmai Módszertani Egyesülete, 2006.
- A Magyarországi Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodák Szövetsége Szakmai-etikai kódexe. 2001. [www.hayico.hu](http://www.hayico.hu)
- Bagdy Emőke–Telkes József: *Személyiségfejlesztő módszerek az iskolában*. Budapest: Nemzeti Tankönyvkiadó, 1988.
- Berne, Eric: *Emberi játszmák*. Budapest: Gondolat, 1984.
- Béta Margit: *Tanácsadás, egyéni fejlesztés*. Debrecen: KLTE Ped.-Pszich. Tanszék, 1999.
- dr. Esterdáné Zsurkai Ilona: *Segítő kapcsolat*. Szekszárd, 1997.
- F. Várkonyi Zsuzsa: *Tanulom magam*. Budapest: M-ÉRTÉK Kiadó Kft., 2003.
- Gordon, Thomas: *T.E.T. A tanári hatékonyság fejlesztése. A Gordon-modell: A sikeres tanítás szemlélete és gyakorlati készségtára*. Gordon könyvek, 1999.
- Hegyiné Ferch Gabriella: Az érzelmi intelligencia szerepe a nevelői munkában. *Új Pedagógiai Szemle*, 2001/július–augusztus,
- Heron, John: Beavatkozási lehetőségek a segítő kapcsolatban. In: Ritoókné Ádám Magda (szerk.): *A tanácsadás pszichológiája*. Budapest: Tankönyvkiadó, 1992. 9–31. o.
- Járó Katalin (szerk.): *Sors mint döntés. Az érzelmek felfedezése és felszabadítása*. Budapest: Helikon, 2005.
- dr. Koncz István: *Kamaszkapaszkodó*. Szentendre: Ego Training School, 1994.
- Rogers, Carl R.: *Valakivé válni. A személyiség születése*. Budapest: Edge 2000, 2004.
- Schein, Edgar H.: A segítség általános filozófiája. *Sloan Management Review*, Spring, 1990.
- Szekszárdi Júlia: *Utak és módok. Pedagógiai kézikönyv a konfliktuskezelésről*. Iskolafejlesztési Alapítvány–Magyar ENCORE, 1995.
- dr. Szilágyi Klára: *Munka-pályatanácsadás mint professzió*. Budapest: Kollégium Kft., 2000.
- Tóbiás László: *Az ifjúsági munka szakma- és szektorközi együttműködése*. <http://mindengyerek.hu>

## Jegyzetek

- 90 Ifjúsági információ és tanácsadás, az irodákban alkalmazott módszertan és konzultáció, szakma- és szektorközi együttműködések.